

Вопросы и ответы

«Решение проблем по пластиковым картам»

Может ли банк вернуть сумму совершенной по карте операции?

Возможность возврата зависит от обстоятельств платежа. Сначала банк изучит способ проведения операции и причину, по которой вы хотите отменить платёж. Затем он запросит у торговой точки или обслуживающего её банка подробности платежа. Если отмена операции будет одобрена, вам на карту зачислят деньги, в ином случае банк подскажет другие способы решения проблемы. Описанная процедура направления запроса банком, выпустившим вашу карту, в банк, обслуживающий торговую точку, где совершена операция, называется chargeback (чарджбэк). Chargeback не является услугой, которую предоставляет банк или платежная система; это название процесса взаимодействия банков по вопросу возможности отмены операции. Право банка в проведении процедуры chargeback ограничено правилами платежных систем (Visa, Mastercard, МИР), а также действующим законодательством РФ (оно имеет превалярующее значение по отношению к правилам).

Что делать, если я потерял карту, её украли или она застряла в банкомате?

Сразу заблокируйте карту. Это можно сделать в Личном кабинете Интернет Клиент-Банка: «Пластиковые Карты» → найдите нужную карту → «Информация о карте» → «Заблокировать карту».

Или позвоните по любому из трех телефонов:

- 8 (800) 700-74-95 – круглосуточный центр поддержки – для звонков из России
- 8-800-222-44-19 для бесплатных звонков с мобильного телефона
- +7 (495) 213-18-33 – круглосуточный центр поддержки – для звонков из-за границы

После блокировки подайте заявку на перевыпуск карты в личном кабинете Интернет Клиент-Банка или в офисе Банка. В этом случае номер карты изменится.

Что делать, если мне пришла СМС от AGROROSCARD об операции, которую я не совершал?

В первую очередь нужно заблокировать карту. Проще всего сделать это в Личном кабинете Интернет Клиент-Банка: «Пластиковые Карты» → найдите нужную карту → «Информация о карте» → «Заблокировать карту».

- Или позвоните по телефону 8-800-222-44-19; 8 (800) 700-74-95 – круглосуточный центр поддержки – для звонков из России и сообщите о проблеме.

Почему банк списал средства с моей карты без моего распоряжения?

Банк мог списать средства:

- Из-за наложенного на ваши средства ареста или взыскания.
- В погашение задолженности по кредиту.
- В счёт уплаты комиссии за годовое/ежемесячное обслуживание карты.
- В счёт уплаты комиссии за Уведомления по карте.

Что делать, если я нашел банковскую карту другого человека?

Позвоните в банк по номеру телефона, указанного на карте и сообщите о находке. Сотрудник банка заблокирует карту для сохранения денег держателя карты.

- Что такое закон № 244-ФЗ?
- Это Федеральный закон от 29.12.2006 № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в

некоторые законодательные акты РФ». Именно этот закон устанавливает ограничения на осуществление деятельности по организации и проведению азартных игр на территории РФ.

Почему банки блокируют операции, ссылаясь на 244-ФЗ?

• По статье 5.1, которая вступила в силу с 27.05.2018 Банк обязан отклонять зарубежные переводы, если в отношении получателя имеются сведения об осуществлении ими деятельности по организации и проведению азартных игр.

Я расплатился за товар или услугу картой, но ничего не получил. Что делать?

Обратитесь в банк и опишите ситуацию:

- Детально опишите товар или услугу. Например, если вы оплачивали проезд на транспорте, опишите маршрут и количество пассажиров.
- Укажите дату, когда вы ожидали получить услугу или товар.
- Укажите дату, способ и результат вашего обращения в торговую точку для решения вопроса.
- Укажите дату и сумму спорной операции, а также первые и последние 4 цифры номера карты, которой вы расплачивались.

Что делать, если при оплате товара или услуги картой операция не прошла, я расплатился другим способом, но потом деньги с карты всё-таки списались?

Обратитесь в банк и подробно опишите ситуацию. Укажите при этом:

- Способ альтернативной оплаты.
- Дату, способ и результат вашего обращения в торговую точку для решения вопроса.
- Дату и сумму спорной операции, а также первые и последние 4 цифры номера карты, которой расплачивались.

Также приложите документ, подтверждающий оплату другим способом (фото или скан чека об оплате наличными; отчёт по счёту карты, выпущенной другим банком), или укажите первые и последние 4 цифры номера карты, которой вы расплачивались.

Что делать, если я вернул товар или отменил услуги, оплаченные картой, в соответствии с условиями поставщика, а деньги за покупку так и не вернулись?

Обратитесь в банк и подробно опишите ситуацию:

- Опишите условия заказа и его отмены, укажите дату отмены заказа или возврата товара (по возможности приложите скриншот страницы заказа на сайте/фотографию договора).
- Укажите дату, способ и результат вашего обращения в торговую точку для решения вопроса.
- Укажите дату и сумму спорной операции, а также первые и последние 4 цифры номера карты, которой вы расплачивались.

Также приложите документ, подтверждающий возврат товара или отмену услуги, или обязательство компании вернуть средства на вашу карту (письмо/сообщение от компании при наличии).

Что делать, если я получил товар или услугу, оплаченные картой, но они не соответствуют описанию или имеют дефекты?

Обратитесь в банк и подробно опишите ситуацию:

- Детально опишите заказ и дату его получения.
- Детально опишите несоответствия полученного товара или услуги условиям договора. Если есть экспертное заключение, приложите его.
- Укажите дату, способ и результат вашего обращения в торговую точку для решения вопроса.

- Укажите дату получения дефектного или не соответствующего описанию товара.
- Укажите дату и сумму спорной операции, а также первые и последние 4 цифры номера карты, которой расплачивались.

Приложите подтверждение возврата товара или отмены услуги (наименование компании отправителя, счёт или номер отслеживания, при наличии), или документы, подтверждающие отказ продавца принять возвращенный товар\отменить услугу — например, скриншоты переписки с продавцом.

Что делать, если я оплатил товар или услугу, но со счёта карты списали неверную сумму?

Если с карты списали сумму больше, чем предусмотрено договором или условиями заказа, или в другой валюте, обратитесь в банк и подробно опишите ситуацию:

- Укажите дату и сумму спорной операции.
- Укажите первые и последние 4 цифры номера карты, которой расплачивались.

Приложите документ, подтверждающий корректную сумму и валюту операции.

Что делать, если я не совершал операцию по карте, а деньги списались?

Обратитесь в банк и подробно расскажите, что с вами случилось. Укажите при этом:

- Дату и сумму спорной операции.
- Первые и последние 4 цифры номера карты, которой расплачивались.
- Местонахождение карты в момент совершения операции.

Также сообщите, пользовались ли вы ранее услугами этой компании, и расплачивались ли иным способом. Если да, укажите дату и время, сумму операции и обстоятельства ее совершения.